

Verslag marktconsultatie

‘Workforce Management oplossing’

Uitgegeven door	: Sociale Verzekeringsbank
Uitgevoerd door	: Luka van Wolferen
Versie	: v1.0
Datum	: 30 april 2025

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1	Doel van de marktconsultatie	3
1.2	Verloop marktconsultatie	3
2.	Achtergrond marktconsultatie	5
2.1	Aanleiding	5
2.2	Binnen de scope van de opdracht.....	5
2.3	Buiten de scope van de opdracht	6
2.4	Inschatting volumes en aantallen	6
3.	Vragen en samengevatte antwoorden.....	8
3.1	Samengevatte antwoorden	8
3.2	Aanvullende vraag.....	12
4.	Dankwoord	13

1. Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (hierna SVB) is voornemens om in Q2 2025 een mededingingsprocedure met onderhandeling te publiceren voor de aanschaf van een Workforce Management oplossing (hierna WfM) als SaaS-dienst. Om de verwerving succesvol uit te voeren zijn kennis en ervaring van marktpartijen van belang voor de SVB.

Voorafgaand aan de voorgenomen aanbesteding heeft de SVB een marktconsultatie gehouden om een aantal documenten, die zijn opgesteld voor de Europese aanbesteding WfM, te laten controleren en valideren door geïnteresseerde marktpartijen. Tevens heeft de marktconsultatie eraan bijgedragen om een aantal specifieke vragen beantwoord te krijgen. Aan de hand van de bevindingen en verbeter suggesties kan de SVB overwogen om de stukken aan te passen.

1.1 Doel van de marktconsultatie

De SVB hecht grote waarde aan de mening van marktpartijen en heeft de markt dan ook geraadpleegd ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding. Uw deelname en input is zeer op prijs gesteld. De SVB heeft de marktconsultatie gehouden om ervoor te zorgen dat de voorgenomen aanbesteding aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt. Ook heeft de SVB hiermee de markt graag willen betrekken bij het denkproces om in de voorgenomen aanbestedingsprocedure de eisen en wensen te formuleren. Middels deze marktconsultatie heeft de SVB een aantal documenten, die zijn opgesteld voor de Europese aanbesteding WfM, laten controleren en valideren door geïnteresseerde marktpartijen. Tevens heeft de marktconsultatie eraan bijgedragen om een aantal specifieke vragen beantwoord te krijgen.

1.2 Verloop marktconsultatie

De SVB heeft gekozen voor een open marktconsultatie bestaande uit een schriftelijke ronde gevolgd door eventueel een mondelinge toelichting als er iets niet duidelijk was of als de SVB nog aanvullende vragen had. Deze marktconsultatie is op 4 maart 2025 op TenderNed gepubliceerd. De daarbij behorende documenten zijn openbaar toegankelijk.

Zeven (7) deelnemers binnen dit vakgebied hebben op basis van de uitnodiging tot deelname, de vragenlijst en de voorlopige aanbestedingsdocumenten hun antwoorden en/of verbeter suggesties ingediend. Op 16 april 2025 heeft de SVB - n.a.v. de verbeter suggesties op 'Geschiktheidseis A: Kerncompetenties middels referenties' – de aangepaste kerncompetenties nog eenmaal aan alle deelnemers van de marktconsultatie voorgelegd om na te gaan of dit haalbaar was.

De marktconsultatie is uitgevoerd in de periode maart – april 2025.

1.3 Structuur marktconsultatieverslag

In lijn met artikel 41 van Richtlijn 2014/24/EU is de uitkomst van de marktconsultatie (uitgezonderd de gerechtvaardigd door de deelnemers als bedrijfsvertrouwelijke gekenmerkte informatie) opgenomen in een geanonimiseerd openbaar marktconsultatieverslag. Na goedkeuring van de deelnemers van de schriftelijke marktconsultatie wordt dit verslag gepubliceerd op TenderNed en wordt dit tevens opgenomen als bijlage bij de stukken van de voorgenomen aanbesteding.

Hoofdstuk 2 geeft de achtergrond, de huidige- en de gewenste situatie van de voorgenomen aanbesteding weer, waarvoor deze marktconsultatie is uitgevoerd.

In dit verslag is per vraag een geanonimiseerde samenvatting gemaakt van de hoofdlijnen van de ontvangen antwoorden. De vragen en geanonimiseerde antwoorden zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

In hoofdstuk 4 wordt het verslag kort afgesloten met een woord van dank naar de betrokken marktpartijen.

NB: De samenvatting is een interpretatie van de SVB van hetgeen door marktpartijen aan informatie is gedeeld en niet een letterlijke weergave daarvan. De SVB kan naar eigen inzicht de conclusies uit dit verslag verwerken in de voorgenomen aanbesteding. Het is voornamelijk geen gegeven dát of wát of wanneer er daadwerkelijk zal worden aanbesteed n.a.v. de uitgevoerde marktconsultatie.

De samenvatting in dit document is na afloop van de marktconsultatie aangeboden aan de deelnemers aan deze marktconsultatie. Daarbij hebben zij geen onjuistheden aan de SVB kenbaar gemaakt binnen de daarvoor gestelde termijn.

2. Achtergrond marktconsultatie

Dit hoofdstuk geeft de achtergrond, de huidige- en de gewenste situatie van de voorgenomen aanbesteding weer, waarvoor deze marktconsultatie is uitgevoerd.

2.1 Aanleiding

De SVB wil haar dienstverlening continu verbeteren. Dit is de reden dat de Directie Zorg en Welzijn (DZW) voor haar PGB-dienstverlening een aantal jaar geleden is gestart met de inrichting van het WfM proces. Inmiddels is de Directie Sociale Verzekeringen (DSV) verantwoordelijk voor betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW, ook gestart met het formuleren van de gewenste kaders voor het WfM proces. Tot op heden gebruiken beide directies meerdere softwareapplicaties voor de ondersteuning van het WfM proces. De applicaties die daarbij dominant zijn, zijn Excel en Power BI. Echter, de uitvoering bij DZW en DSV ervaart momenteel op meerdere fronten de technische limieten en beperkingen van deze hulpmiddelen. Het gevolg is dat er sprake is van verminderde schaalbaarheid, beperkte voorspelbaarheid en afnemende flexibiliteit voor medewerkers bij het opgeven van voorkeuren over werktijden, verlof, etc.

Om het WfM proces optimaal te faciliteren en te professionaliseren wil de SVB een WfM oplossing verwerven. Door goed capaciteitsmanagement en optimale forecasting zullen beide directies beter in staat zijn hun capaciteit goed af te stemmen op het werkaanbod en de andere activiteiten (denk bijvoorbeeld aan training). Hiermee zorgt de SVB dat het flexibel, voorspelbaar en wendbaar is en blijft. Tegelijkertijd kan de WfM oplossing ondersteuning bieden bij het verbeteren van de werk-privébalans bij medewerkers.

Het is de bedoeling dat de WfM oplossing door met name de directies DZW en DSV wordt gebruikt (eventueel ook andere SVB-gelieerde organisatieonderdelen). Beide directies voeren verschillende wetten en regelingen uit, waarbij de medewerkers tijdens hun werkzaamheden informatie halen uit meerdere interne systemen. Om deze twee directies te kunnen faciliteren dient de WfM oplossing derhalve verschillende regelsets te kunnen uitvoeren.

2.2 Binnen de scope van de opdracht

De opdracht bestaat uit het leveren van een SaaS-oplossing inclusief implementatie (installatie, configuratie, inrichting, training), exploitatie (licenties, hosting, instandhouding) en optimalisatie (consultancy en ondersteuning op het gebied van IT en WfM processen).

De SVB wil benadrukken dat de complexiteit van de opdracht vooral zit in:

- de inrichting van de beslis- en prioriteringsregels in de WfM oplossing, omdat die regels per wet/regeling verschillen;
- het feit dat de uitkomst van die verschillende regels op elk moment in de tijd tot op zaak/taakniveau en op het niveau van een individu tot een toewijzing van werk leidt;
- de front- en back office die per wet als één geheel gezien wordt, waardoor de WfM oplossing moet functioneren voor telefonie, web-care én administratieve werkzaamheden (en eventuele nieuwe, toekomstige contactkanalen);
- het koppelen met de verschillende bronssystemen van de SVB, gezien de oplossing integreert in het SVB landschap.

Van deelnemer wordt verwacht dat hij voldoende kennis en ervaring op het gebied van WfM meebrengt om zodoende de SVB te adviseren en begeleiden bij het bepalen van de meest optimale

inrichting van de oplossing.

2.3 Buiten de scope van de opdracht

- De SVB zal zelf, zoveel als mogelijk en toegestaan door de deelnemer, het functioneel beheer van de oplossing uitvoeren. De van de deelnemer benodigde ondersteuning en/of opleiding om dit voor de SVB mogelijk te maken, valt binnen scope van de opdracht, maar het door de SVB uit te voeren functioneel beheer zelf logischerwijs niet.

Bij de door de SVB zelf uit te voeren functioneel beheer taken valt te denken aan:

- Het beheren en toevoegen van rollen en gebruikers;
 - Het maken van rapportages;
 - Het geven van support op eerstelijns vragen;
 - Het indienen van vragen aan de deelnemer (tweedelijns vragen over de WfM oplossing)
 - Het aanpassen van bedrijfsregels (over werktoewijzing, prioritering, etc.) in de WfM oplossing.
- Workflow management processen. Dit betekent dat het uitvoeren van de feitelijke dossierafhandelingen in de centrale verzekeringsadministratie plaatsvindt en niet in WfM.

2.4 Inschatting volumes en aantallen

Op de volgende pagina is een overzicht weergegeven met de aantallen uit 2024 op jaarbasis. Op basis hiervan heeft de SVB een inschatting gemaakt van de volumes en aantallen die benodigd zijn in het kader van WfM. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De WfM oplossing moet voldoende schaalbaar zijn om te kunnen omgaan met groei of krimp van het aantal SVB medewerkers, regelingen, dossiers etc.

Organisatieonderdeel	DSV			DZW		Totaal DSV en DZW
Werkstroom	AOW/Anw	AKW	Overige regelingen	PGB 1.0	PGB 2.0	
Aantal eindgebruikers ¹	600	550	600	135	115	2000
Aantal stafleden ²						165
Aantal administratieve taken	1.500.000	1.121.000	1.655.000	520.000	190.000	4.986.000
Telefoongesprekken	500.000	210.000	430.000	145.000	85.000	1.370.000
Webcare contacten	15.000	15.000	15.000	3.000	10.000	58.000
Benodigde vakkennis categorieën	50	35	150	20	20	275

¹ Medewerkers in de uitvoering

² Stafleden, eveneens gebruikers:

Stafleden	DSV		DZW	Totaal DSV en DZW
Forecasting en capaciteitsmanagement	3		2	5
Planning en dagsturing	120		25	145
Data analyse	6		4	10
Functioneel beheerder	2		1	3
WfM Manager	1		1	2

3. Vragen en samengevatte antwoorden

In paragraaf 3.1 zijn per vraag de belangrijkste, door de SVB getrokken, conclusies opgenomen. De vragen zijn - net als in de vragenlijst - per categorie ingedeeld. In paragraaf 3.2 is de aanvullende vraag inclusief, de door de SVB getrokken, conclusie opgenomen.

3.1 Samengevatte antwoorden

Algemeen

Nr.	Vraag van de SVB	Belangrijkste inzichten
1	Middels deze marktconsultatie wil de SVB een aantal voorlopig opgestelde aanbestedingsdocumenten voor de Europese aanbesteding WfM laten controleren en valideren. Uw bevindingen en/of verbeter suggesties met motivatie naar aanleiding van het controleren en valideren van de voorlopig opgestelde aanbestedingsdocumenten kunt u hier plaatsen. Het betreffen de volgende documenten: Bijgevoegd is Bijlage C – Architectuurbeschrijving Bijgevoegd is Bijlage D – Programma van Eisen en Wensen Bijgevoegd is Bijlage E – Prijzenblad Bijgevoegd is Bijlage F – Geschiktheidseisen Bijgevoegd is Bijlage G – ICT inkoopvoorwaarden SVB Bijgevoegd is Bijlage H – Verwerkersovereenkomst	Een aantal deelnemers deelt bevindingen en in sommige gevallen verbeter suggesties over onder andere kerncompetenties, wachtkamerovereenkomst, indexatie, implementatie, functionals en non-functionals, Architectuurbeschrijving en het Prijzenblad.

Scope

2	De SVB is op zoek naar een WfM oplossing bestaande uit de volgende 5 deelprocessen: - Forcecasting - Capaciteitsmanagement - Roosteren - Dagsturing - Rapportage & analyse Kunt u een oplossing bieden voor alle 5 deze deelprocessen? Ziet u voor- of nadelen aan deze totaaloplossing?	De deelnemers geven aan een oplossing voor alle vijf de deelprocessen te kunnen bieden, in sommige gevallen door middel van verschillende modules of via een combinatie. Voordelen van een totaaloplossing zijn één applicatie en aanspreekpunt en minder integraties. In geval van combinaties van verschillende modules wordt flexibiliteit als voordeel genoemd.
---	--	--

3	Wat valt er volgens u onder functioneel beheer? De SVB wil namelijk dit grotendeels zelf oppakken. Past dat bij uw werkwijze? Kunt u beschrijven wat de mogelijkheden hierin zijn?	Deelnemers beoordelen het als positief dat de SVB het functioneel beheer zelf wil oppakken. De volgende beheerfacetten worden als mogelijkheid genoemd: Het beheren van basisgegevens en parameters, gebruikers- en autorisatiebeheer en doorvoeren van wijzigingen op verzoek van gebruikers. Om dit goed in te bouwen en te realiseren geven deelnemers aan dat het noodzakelijk is zeer nauw samen te werken vanaf de implementatiefase. Ook moet de SVB kunnen terugvallen op de support en ondersteuning van experts van de leverancier.
---	---	--

Financieel

4	De SVB wil een realistisch geraamde opdrachtwaarde opstellen. Hiervoor is het van belang om een kostenindicatie op de volgende onderdelen te krijgen: a. Wat is uw kosteninschatting voor de structurele kosten (exploitatie) per jaar excl. btw o.b.v. de afgegeven volumes en aantallen (par. 4.4, Uitnodiging tot deelname)? De SVB wil hiervoor een plafondbedrag gaan hanteren. b. Wat is uw kosteninschatting voor de eenmalige kosten (implementatie) excl. btw rekening houdend met een afwijkende inrichting voor zowel DZW als DSV? De SVB wil hiervoor een plafondbedrag gaan hanteren.	De kosten voor de structurele en eenmalige kosten variëren per deelnemer. Structurele kosten liggen binnen een bandbreedte van € 250.000,- en € 1.000.000,- per jaar, eenmalige kosten variëren van € 500.000,- tot maximaal € 3.000.000,-.
5	Met wat voor een licentiemodel werkt u? Denk aan het volgende: - Wordt de licentie per gebruiker of per organisatie verstrekt? - Kent u licenties toe o.b.v. een bepaalde gebruikersrol (bv. admin, gebruiker, gast)? Zo ja, welke zijn dit? - Zijn er verschillende niveaus of pakketten binnen uw licentiemodel? Zo ja, welke? - Hoe verloopt de facturering: eenmalig, jaarlijks, maandelijks?	De meeste deelnemers werken met een licentiemodel dat is gebaseerd op het aantal gebruikers. Daarnaast leidt een aantal deelnemers de licentiekosten af van de scope of het aantal geroosterde uren. De licenties worden over het algemeen niet toegekend o.b.v. een bepaalde gebruikersrol. Facturatie verschilt van maandelijks tot jaarlijks.
6	Is het mogelijk om op- en af te schalen met licenties? Wat betekent dit voor de prijs en hoe kan de SVB dit het beste opnemen in het prijzenblad? Bent u in	Een aantal deelnemers geeft aan dat ze mogelijkheid hebben tot op- en afschalen en adviseert staffels op te nemen in het prijzenblad. Sommige deelnemers geven aan dat ze geen mogelijkheid hebben tot afschalen van het aantal licenties, maar dat opschalen wel mogelijk is

	staat een prijs af te geven voor één extra licentie Wat is de prijs hiervan?	waarbij van tevoren wordt uitgegaan van een basis/minimum aantal licenties.
7	De SVB heeft voor een mededingingsprocedure met onderhandeling gekozen. Een dergelijke procedure vraagt meer inzet van zowel de SVB als de deelnemer. Om deze reden is de SVB voornemens om een bedrag van € 15.000,- inclusief btw te vergoeden aan de inschrijvers die meedoen aan de onderhandelingen en een definitieve inschrijving indienen, maar niet in aanmerking komen voor de uiteindelijke opdracht. Met andere woorden; de afgewezen inschrijvers krijgen de hierboven genoemde kostenvergoeding. Hoe kijkt u hier tegenaan?	De procedure wordt door de meeste deelnemers als passend ervaren voor dit traject. Deelnemers ervaren de genoemde tegemoetkoming van de SVB ook als positief en passend.

Juridisch

8	Naast de algemene inkoopvoorwaarden wil de SVB ook de licentievoorwaarden van opdrachtnemer van toepassing verklaren. Kunt u specifieke door u gehanteerde voorwaarden die aandacht behoeven en mogelijk in strijd kunnen zijn met de algemene inkoopvoorwaarden delen?	Deelnemers noemen met name de volgende onderwerpen: licentievoorwaarden/gebruiksrechten, intellectueel eigendom, beëindiging en overdracht, tussentijds opzeggen en aansprakelijkheid.
9	In aanvulling op vraag 8 wenst de SVB als toepasselijk recht het Nederlands recht te regelen. Is dit een belemmering voor inschrijving? Motiveer zo volledig mogelijk, waarom dit wel of geen belemmering is.	Deelnemers ervaren toepassing van het Nederlands recht niet als een belemmering.
10	Met betrekking tot aansprakelijkheid is de SVB voornemens een totale aansprakelijkheid van twee (2) maal de jaarlijkse opdrachtwaarde te hanteren, met een minimum van één (1) miljoen Euro. Kunt u hier aan voldoen? Zo niet, motiveer dit aan en geef een voorstel voor aanpassing.	De meeste deelnemers geven aan hieraan te kunnen voldoen, een aantal deelnemers vindt een lagere aansprakelijkheid van maximaal één (1) maal de jaarlijkse opdrachtwaarde passender of stelt voor het minimumbedrag te laten vervallen.
11	De SVB overweegt de looptijd van de overeenkomst te baseren op een initiële termijn van 4 jaar met twee (2) opties tot eenzijdige verlenging van drie (3) jaar en een (1) optie voor eenzijdige verlenging van twee (2) jaar, allen tegen	Deelnemers ervaren dit niet als een belemmering. Als toetsingsnormen voor indexatie worden DPI, CPI, CBS en HICP genoemd.

	gelijkblijvende voorwaarden (behoudens jaarlijkse indexatie). Dit gezien de hoge kosten en impact van een her-aanbesteding en -implementatie. Motiveer zo volledig mogelijk waarom dit wel of geen belemmering is en volgens welke toetsingsnormen de jaarlijkse indexatie moet worden bepaald.	
12	Met de nummer 2 zal een wachtkamerovereenkomst worden afgesloten voor de duur van 12 maanden (gelijk aan de verwachte implementatie). Motiveer zo volledig mogelijk waarom dit wel of geen belemmering is.	Deelnemers ervaren dit niet als een belemmering. Wel vindt men het belangrijk duidelijkheid te hebben met betrekking tot verplichtingen en mate van betrokkenheid van de leverancier ten opzichte van de SVB tijdens deze periode.

Eisen

13	De SVB wil graag weten of de architectuurbeschrijving in Bijlage C u voldoende inzicht geeft in zowel de huidige- als de gewenste situatie met de daaraan gestelde ICT kaders en de complexiteit van de opdracht, zodat u op basis hiervan een inschatting kan maken van de middelen en werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de gewenste situatie te verwezenlijken. Motiveer zo volledig mogelijk waarom dit wel of geen voldoende inzicht geeft en doe suggesties voor verbetering.	Deelnemers geven aan dat de architectuurbeschrijving voldoende inzicht biedt. Als suggesties ter aanvulling worden genoemd: concretisering van technische kaders, integratiepunten, migratiestrategie, te koppelen systemen en gewenste technische inrichting en verduidelijking van de rol van forecasting in relatie tot capaciteitsmanagement en roosteren. Ook een visualisatie van de architectuur van de beoogde situatie en een demo-sessie van de huidige werkwijzen van DSV en DZW worden genoemd als suggesties.
14	Gezien de WfM oplossing voor een grote groep medewerkers wordt ingezet, speelt digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1, niveau A en AA) een belangrijke rol. Zo heeft de SVB ook een aantal blinde en slechtziende medewerkers in dienst, zij werken met braille en schermlezers. De SVB heeft over digitale toegankelijkheid een eis in Bijlage D opgenomen. In hoeverre is deze eis voor u realistisch en uitvoerbaar? Motiveer uw antwoord en doe suggesties voor verbetering.	Sommige deelnemers geven aan dat deze eis realistisch en uitvoerbaar is, of geven aan dat aanvullende informatie of werkzaamheden benodigd zijn om aan deze eis te kunnen voldoen. Andere deelnemers geven aan (nog) niet (volledig) aan deze eis te kunnen voldoen.

Selectie- én gunningscriteria

15	Op welke wijze kunt u zich als leverancier onderscheiden en wat zouden relevante en onderscheidende selectie- én gunningscriteria zijn, die hierbij passen?	Deelnemers noemen als relevante en onderscheidende selectiecriteria onder meer ervaring met implementaties bij overheidsorganisaties van vergelijkbare schaal en complexiteit, certificeringen/praktijkvoorbeelden in het
-----------	---	---

	kader van kwaliteitsborging van implementatie- en beheerproces, en informatiebeveiliging en privacy. Op het gebied van gunningscriteria worden onder meer het implementatieplan, verandermanagement, support, dienstverlening, flexibiliteit inrichting en integratie, continue verbetering en innovatief vermogen en roadmap genoemd.
--	--

Overig

16	Welke risico's voorziet u in dit traject gedurende de implementatie en de uitvoering?	Deelnemers zien een aantal risico's die een succesvolle implementatie en uitvoering mogelijk in de weg staan: 1. Onvoldoende personeel beschikbaar bij SVB tijdens de implementatie; 2. Scope creep & -change; 3. Complexiteit integraties met derden; 4. Weerstand bij medewerkers/onvoldoende betrokkenheid van de business tijdens implementatie; 5. Afwijkingen in datakwaliteit; 6. Vertraging in de besluitvorming; 7. Verschillen in werkwijzen DSV en DZW.
17	Is uw organisatie van plan een inschrijving te doen? Wat is voor uw organisatie bepalend om wel/niet in te schrijven op de omschreven opdracht en mist u nog essentiële informatie die tenminste door de SVB moet worden opgenomen in de definitieve aanbestedingsdocumenten?	Alle deelnemers zijn voornemens in te schrijven. Een aantal deelnemers geeft daarbij aan dat o.a. werkbare voorwaarden, toelichting op de architectuur, ruimte voor een gefaseerde implementatie, passende selectie- en gunningscriteria van belang zijn.

3.2 Aanvullende vraag

1	Naar aanleiding van de opmerkingen/suggesties over de kerncompetenties hebben wij de 3 kerncompetenties naar ons idee wat toegankelijker gemaakt. Graag willen we dit nog eenmaal aan jullie voorleggen en horen we graag of de aangepaste kerncompetenties haalbaar zijn. Geschiktheidseis A: Kerncompetenties middels referenties Geschiktheidseis A1: Referentie - Kerncompetentie – SaaS-dienst Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM oplossing te leveren als SaaS-	Alle kerncompetenties worden als haalbaar gezien. Bij kerncompetentie A1 wordt nog opgemerkt dat er meerdere systemen middels 1 koppeling verzorgd kunnen worden. En bij kerncompetentie A3 wordt aangegeven dat het nuttig en relevant is om de vraag naar ervaringen voor een (semi-)overheidsorganisatie te behouden.
---	--	---

dienst met tenminste drie (3) koppelingen, waarbij in ieder geval een koppeling wordt gemaakt met een back office bronsysteem. Andere systemen kunnen bijvoorbeeld een HR-systeem, telefonie, Whatsapp e.d. zijn. Geschiktheidseis A2: Referentie Kerncompetentie - Prioriteren Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM oplossing te leveren, die verschillende klantcontact kanalen kan bedienen en administratief werk kan prioriteren naar product, productgroepen, beschikbare capaciteit, teams/afdelingen/kantoren, benodigde vakkennis voor de afhandeling en toegestane norm- en doorlooptijd. Geschiktheidseis A3: Referentie Kerncompetentie – Werkverdeling Gegadigde is aantoonbaar in staat om een WfM oplossing te leveren, waarbij het betreffende administratieve dossier o.b.v. product, productgroepen, beschikbare capaciteit, teams/afdelingen/kantoren, benodigde vakkennis voor de afhandeling en toegestane norm- en doorlooptijd kan worden toegewezen aan medewerkers of teams met de vereiste vakkennis.	
--	--

4. Dankwoord

Dit verslag geeft op hoofdlijnen weer welke informatie de SVB vanuit de markt heeft teruggekregen. We willen alle betrokkenen nogmaals hartelijk danken voor alle input. Vanuit de SVB hebben we de ontvangen informatie zeer gewaardeerd en we zullen dit meenemen in het vervolg van dit traject.